

二十二、县级公共图书馆服务体系的探索与实践

构建覆盖全社会的公共图书馆服务体系,是社会主义文化大发展大繁荣战略的一项重要内容,是全面建设小康社会、健全和完善政府公共服务职能的重要体现。北川羌族自治县图书馆(以下简称“北川图书馆”)在灾后重建中,以公共图书馆服务体系为重点,既立足实际,科学规划,统筹安排,又不断探索创新,发挥主观能动性,突出办馆特色,注重发展的持续性,为公共文化服务体系的建设创造了更加广阔的发展空间。

(一) 现状分析

1. 政府重视程度显著提升

公共图书馆免费开放的实施,及《四川省公共图书馆条例》的颁布,使广大群众和地方政府对图书馆的认知上升到了一个全新的高度,地方政府加大了对图书馆事业的投入,很多图书馆的馆舍运行经费得到逐步增加。

2. 机遇与挑战并存

“5·12”汶川特大地震使北川遭受重创,同时也带来了良好的发展机遇。在山东省德州市对口援建下,北川图书馆建筑面积达 3393 平方米的新馆,于 2010 年 10 月底顺利竣工落成。馆舍移交时,北川图书馆仅有残疾馆长和馆员各 1 名。

3. 剖析差距求发展

全方位地打造区域公共图书馆服务体系的大框架,是现阶段图书馆发展的必然趋势。北川图书馆在不断剖析自身存在的问题时,勇敢地面对困难,积极创造条件,结合羌民族文化特色,树立全新的发展理念,加大了公共图书馆服务体系的建设力度,尽力满足人民群众日益增长的精神文化需求。

(二) 发展与目标

加强公共图书馆服务体系的建设,是维护和保障人民基本文化权益的有效途径。县级图书馆要面向基层广大群众,始终坚持把实现好、维护好、发展好公共图书馆放在首位,有目标、有计划、有步骤地推进公共图书馆的发展。

1. 改变传统模式,确立办馆方向

县级图书馆作为基层文化的引领者和主阵地,首先要明确办馆方向,打破以文献收藏为主体、“守株待兔”传统的服务模式,建立以利用率为导向、“一切为读者服务”的办馆理念。

2. 制定发展规划,持续实施目标

在建设公共图书馆服务体系中,我们首先要有全盘规划,有了明确的目标,再结合本馆实际,因地制宜,有重点、接地气、分阶段地实施。2011 年,北川图书馆制定了《北川羌族自治县图书馆服务体系与能力提升的发展规划》,明确了图书馆发展目标(见表 22-1)经过了四年多的持续努力,北川图书馆在办馆理念、环境创新、延伸服务等方面有了显著的提升,逐步向规范化、数字化、专业化的现代图书馆迈进。

表 22-1 北川羌族自治县图书馆的发展目标

内容 年限	发 展 目 标		
2011	建好各个功能室	搭建图书管理数据 库	对外免费开放 (少儿阅览室、期刊阅览室、电

			子阅览室)
2012	完成 16 万册图书编目加工	免费开放图书外借室	实施文化信息资源共享工程
2013	盲文阅览室开放	地方特藏阅览室开放	建立网站, 更新电子书 27.4 万册
2014	WIFI 全覆盖	歌德移动图书馆	建立安昌分馆, 实现通借通还和远程监控
2015	建立国学图书专架	推进全民阅读	建立地方文献数据库

(三) 建设与发展的思考

公共图书馆是保障人民基本文化权益的重要阵地。基层县级图书馆要勇于挑起这份责任, 充分发挥主观能动性和内在潜力, 变被动为主动, 以免费开放为平台, 依托文化共享工程, 进一步夯实公共图书馆的业务基础, 加强对文献信息资源建设的整体规划, 提高公共文化产品供给能力, 汇聚一切力量, 形成服务合力, 把有限的文化设施和产品, 转化为形式多样、内容丰富、多渠道、全覆盖的基层文化服务。

1. 抢抓机遇, 加强公共文化设施和文献信息的基础建设

公共图书馆是开展社会教育活动的终身课堂。舒适、漂亮、方便的公共文化场所是吸引群众广泛参与文化活动的重要因素。县级图书馆要抓住国家对公共文化的扶持力度, 借用政策优势, 争取社会力量的合作, 以建立良好的公共空间为落脚点, 以利用率、面向大众服务为导向, 科学、合理地规划文化设施的建设。

在加强公共图书馆服务体系的建设中, 北川图书馆围绕高起点、高质量、规范化、专业化的目标, 层层有序地推进各项工作。一是争取和整合各项专项资金, 如: 中央灾后重建资金、荷兰捐建经费、图书馆设备捐赠、共享工程配套设施、免费开放专项资金、公益性岗位等经费, 完成了各个功能室的建设任务, 整理捐赠图书 10 余万册, 采集新书 60050 册, 建立了图书数据库管理体系, 保证了公共图书馆免费开放的如期实施。二是加强和推进现代图书馆数字化的服务进程, 新增添了电子书 27.4 万册, 电子期刊 1000 余种, 移动图书馆 1 台, 门户网站、WIFI 全覆盖, 完善了馆内软硬件设施的建设任务, 使公共图书馆不断向规范化、数字化迈进。三是初步建立网格化的管理模式, 实现了安昌分馆、残疾康复中心图书室通借通还、远程管理的服务模式, 满足了不同层次人民群众对文化的需求。四是以建立羌族地方特色文献库为中心, 尽力打造北川文化品牌, 推进北川图书馆逐渐向专业化迈进。

2. 加强队伍建设, 搭建公共文化服务体系的建设平台

队伍建设是推动公共图书馆服务体系建设的的重要手段, 是开展一系列文化活动的主要实施者, 它不仅是推动文化产品有效利用的主体, 也是联系文化资源和用户之间的桥梁和纽带。公共图书馆职能作用的发挥, 必须依靠一个优秀的服务团队来实现。

(1) 购买社会服务, 建立文化团队

我国基层图书馆普遍面临着人员不足的问题, 在西部地区尤为突出。而免费开放经费的落实, 为缓解人力紧张提供了一定的经济支撑。2011 年, 北川图书馆在仅有 2 名在编人员的情况下, 利用免费开放资金和公益性岗位等项目经费, 逐渐尝试购买社会服务, 聘用了 9 名有一定能力的社会人员, 参与图书馆的文化服务, 并紧缩其他开支, 极力保证聘用人员基本工资、五险一金、年终绩效等福利待遇全部落实到位, 从而稳定了文化服务队伍。2014 年北川图书馆还取得了地方政府的支持, 使图书馆在编人员达到了 6 人, 原聘用人员依然保持不变。

（2）开展技能培训，提高服务能力

提高图书馆员的整体素质是公共文化体系发展中的又一个重要环节。因此，针对县级图书馆人员结构单一、基础差、底子薄的普遍现状，我们加强了对服务队伍专业技能的培训，把继续教育与业绩考核紧密结合起来，确保服务质量的整体提高。北川图书馆采用以老带新、馆内讲座、口口传授、个别谈话、轮流外出学习等方式，促进职工掌握现代图书馆的服务技能，同时，加强和完善图书馆内部管理体制，定岗定员定任务。经过几年的探索与实践，北川图书馆形成了一套完整的、人性化的服务管理制度，完善了信息时代和知识经济时代的公共图书馆规章制度，文化持续发展和工作环境的利用达到了和谐统一，树立了良好的公共服务形象。

3. 举办多种活动，带动公共图书馆服务体系的全面提升

公共图书馆的免费开放，为文化服务体系的发展创造了良好的条件。县级图书馆要在融合传统与现代服务管理模式的过程中，扬长避短，突出地方特色文化，通过多元化的服务，加深全民对图书馆的认识，让社会各方知晓图书馆存在的价值和地位，从而增强民众主动性，吸引全民广泛参与到文化中来。另外，县级图书馆还要建立良好的沟通渠道和反馈机制，了解广大读者的真实需求，实现和保障人民群众利用图书馆的权利，满足人民群众对基本知识、文化信息的需求，带动公共图书馆服务体系的全面提升。

（1）提高服务质量，体现职能作用

服务质量是衡量图书馆建设水平的重要指标，同时也是促进图书馆发展水平和提高服务质量的手段。北川图书馆坚持“以读者为中心”的服务宗旨，不断提升服务质量，一是提供干净舒适、安静温馨的学习环境；二是降低群众参与公共文化的门槛，读者只需提供身份证或户口簿，便可通过电子网络平台免费办理读者卡，享受馆内提供的文献信息；三是实行全天候轮开放，每周免费开放日达到 60 小时；四是保持热情专业的服务态度，全力以赴为读者排忧解难，悉心为读者提供文献借阅，参考咨询，引导读者正确使用电子检索平台、网络、移动图书馆、无线 WIFI、门户网站等公共文化设施；五是加大文化产品的供给力度，购置读者需要的文化资源，同时，积极开展阅读与宣传推广活动。通过上述举措，北川图书馆的有效持卡读者人数、外借图书册次以及到馆读者逐年增加（见表 22-2）。

表 22-2 2011-2014 年北川羌族自治县图书馆读者服务统计

内容 年限	有效读者卡（个）	外借图书（册次）	到馆读者（万人次）
2011	2501	33450	6.01
2012	2314	61000	14.5
2013	2324	89049	14.8
2014	1698	85001	15.8
合计	8837	268500	51.11

注：2011 年 5 月 11 日开馆（期刊、少儿、电子阅览室对外免费开放）

（2）开展特殊服务，满足不同群体的文化需求

注重人性化服务，是体现图书馆人文关怀、特色服务的一大亮点。北川羌族自治县历经“5·12”汶川大地震，留下的残疾人较多。针对这一现状，北川图书馆为残疾人设置了无障碍通道、专用轮椅，为盲人提供了盲文专用图书和特殊电脑，为老年人和青少年设置了专用阅览区；还为读者提供了老花镜、针线包、开水等贴心服务；在开放借阅服务中，认真倾听读者意见，掌握沟通技巧，定期开展读者问卷调查，建立了官方微博和微信。通过多渠道的

沟通和全面了解读者，北川图书馆不断改进自己的工作方式，努力提升公共图书馆为大众服务的能力，发挥县级图书馆在公共图书馆服务体系中承上启下的枢纽作用。

(3) 延伸服务内涵，拓展文化视野

紧扣时代节奏，从需求出发，最大限度满足读者，增强活力，提高工作效能。北川图书馆通过开展“你看书，我买单”、春节有奖谜语、图书漂流、送书下乡、流动车服务、图书宣传周、4·23 世界读书日、图片展览等活动，增强广大群众参与文化活动的兴趣。同时，北川图书馆还与县电视台联合开辟了“青少年读物”的新书推荐频道，与县作协连续出版了本土刊物《北川文艺》。

(4) 吸纳高校大学生，联合开展志愿者活动

增添新思维、新活力，引进大学生志愿者，加强馆际交流，带动公共图书馆事业的发展。北川图书馆与高校大学生志愿者团队建立了良好的合作机制，每年暑期，中山大学、武汉大学、西南交大、西南民等高校的大学生志愿者都会来到北川，他们分别采用不同的主题，开展各项培训和讲座。其中，农民工学电脑、留守儿童素质拓展、爱国主义教育等内容已成为了本馆的特色项目，不断向社会展示了图书馆服务的新亮点，形成了长足发展的新业态。

(5) 指导基层服务，提高全民素质

繁荣发展农村文化，建立和谐文明的新农村是我们义不容辞的责任。北川图书馆主动承担了基层文化的建设任务，几年来，共协助乡镇建立农家书屋 311 个、社区书屋 32 个、村公共电子阅览室 183 个。

表 22-3 2011-2014 年北川羌族自治县图书馆基层图书室建设统计

内容 年度	农家书屋		社区书屋		公共电子阅览室	
	行政村（个）	覆盖率	社区（个）	覆盖率	行政村（个）	覆盖率
2011-2012	311	100%	6	15.75%	乡镇社区 28	100%
2013-2014	补充建设 311	100%	26	81.25%	村 183	58.85%

(6) 做好评估定级，争取政府支持

公共图书馆评估定级，不仅是检验地方政府对公共图书馆事业的重视程度，也是对各地公共图书馆工作的一次大阅兵。县级图书馆要借此机会，摸清自身情况、找准问题，并及时加以解决。2013 年，在全国第五次公共图书馆的评估定级活动中，北川图书馆对照评估标准，从每一个细节和问题出发，实事求是地采取补救措施，不断完善软硬件设施的建设任务，使北川图书馆更加规范、专业。最后，北川图书馆顺利从国家三级图书馆晋升为国家一级图书馆，引起了地方政府的高度重视，县财政加大了对图书馆的经费投入。在 2014 年，北川图书馆获得的一次性单列“一级图书馆”的运行经费达到 40 万元。

(7) 撰写经验文章，分享实践成果

在加强公共图书馆服务体系的建设中，图书馆还要注重理论与实践相结合，在不断总结实践与探索经验同时，撰写经验文章，将积累的经验与业界同仁共同分享，达到互相借鉴学习的目的。几年来，我馆共撰写经验文章近 20 篇，其中：与成都理工大学图书馆合作“汶川地震灾区公共文化服务体系重建的实证研究”课题，被选入《四川文化发展“十二五”规划研究成果汇编》；与四川大学图书馆合作“北川新图书馆功能定位初探”的论文，刊登于《四川省图书馆学报》核心刊物；独立撰写的“文化之光耀灾区”的案例，刊登于《文化共享十年路：共创共建共享优秀服务案例选编》。

总之，公共图书馆服务体系的建设是一项艰巨而长远的任务，县级图书馆作为公共文化体系的主体和区域公共文化传播的辐射中心，应明确自身的责任和使命，在数字信息时代发展的今天，精确找准自身优劣势，结合本馆特色，面向基层和广大群众，加强公共图书馆文化体系的建设，注重内动力的提升与发挥，多渠道、多形式地传播公共文化。随着国家的一

系列措施出台以及社会的普遍重视，加之公共图书馆的不断探索和努力，我相信，公共文化服务体系将一定会日趋完善和提高。

（李春）

北川羌族自治县图书馆简介

北川羌族自治县图书馆（简称“北川图书馆”）成立于 1979 年，“5·12”汶川特大地震中，北川县城被夷为平地，北川图书馆基础设施全部损毁。2009 年，北川图书馆随新县城异地重建，建筑面积为 3393 平方米，由山东德州援建，荷兰克劳斯王子基金会捐建地方特藏文献室，于 2011 年 5 月 11 日正式对外开放。2013 年被评估定级为国家一级图书馆，2014 年安昌分馆对外免费开放。

北川图书馆馆藏丰富，有藏书 16 余万册，电子书 27.4 万册，订阅报刊、期刊 500 多种（含安昌分馆），2014 年底累计办理读者证 8837 张，年流通总人次近 15 余万人（外地游客居多）。现有在编人员 6 人，聘用人员 9 人。

北川图书馆立足于长远规划，始终坚持科学规划，避免盲目性，根据山区尤其是灾后重建的实际，以点带面，先易后难，层层推进，充分发挥主观能动性和内动力，努力探索和提升公共图书馆服务体系，使北川图书馆的基础设施、服务能力和资源建设不断向标准化、规范化迈进，趋于公共图书馆的领先地位，成为西部地区基层县级公共图书馆的一个很好的典范。

（北川羌族自治县图书馆）